

ABSTRAK

Seiring dengan berjalannya waktu perkembangan perdagangan dan bisnis di Indonesia sangat cepat, peluang bisnis di berbagai sektor kehidupan masyarakat berkembang pesat seperti mengembangkan usaha dengan memanfaatkan teknologi. Go-Jek merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi *online*, Go-Jek bermitra dengan sekitar 200.000 pengendara ojek. Beragam fitur Go-Jek, namun keberadaan fitur Go-Food pada aplikasi Go-Jek akan mempermudah layanan pesan-antar. Namun, berdasarkan pengamatan, aplikasi tersebut yang berpotensi mengakibatkan adanya kerugian bagi *driver*. Bahwa pemesanan yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggung jawab melalui aplikasi Go-Food yang memberikan alamat tujuan yang tidak benar atau konsumen memutus koneksi saat pengantaran pesanan makanan oleh *driver* Go-Jek sedang berlangsung. Permasalahan ini diperparah dengan tidak adanya mekanisme ganti rugi yang diberikan pihak Go-Jek selaku penyedia aplikasi kepada pihak *driver*. Terkait dengan permasalahan di atas, kerugian yang dialami oleh *driver* juga tidaklah dicantumkan dalam perjanjian kemitraan antara pihak Go-Jek dan *driver*. Dalam hal ini tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggung jawab perusahaan Go-Jek terhadap layanan Go-Food dan mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap mitra Go-Jek yang menderita kerugian akibat penggunaan layanan fitur Go-Food.

Metode pendekatan dalam penelitian ini merupakan pendekatan yuridis dan empiris atau sosiologis. Pendekatan yuridis merupakan pendekatan yang mengacu pada suatu hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan metode pendekatan empiris atau sosiologis yaitu penelitian yang menelusuri kenyataan hukum di tengah masyarakat yang objeknya adalah penegakan hukum dan hukum yang hidup dalam masyarakat.

Tanggung jawab terhadap layanan Go-Food yaitu PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB), PT. Go-Jek Indonesia (GI) bertanggung jawab terhadap penyedia layanan (mitra), dan mitra bertanggung jawab melaksanakan pelayanan dalam bentuk pesan-antar makanan yang sebelumnya telah dilakukan oleh konsumen dalam fitur Go-Food dalam aplikasi Go-Jek. Dan dalam hal ini bentuk perlindungan hukum yang akan diberikan oleh PT. Go-Jek Indonesia yaitu merupakan ganti rugi kepada mitra yang dirugikan oleh konsumen dari PT. Go-Jek Indonesia itu sendiri.